
Kfz-Schiedsstellen hatten 2017 weniger zu tun

Rund sieben Prozent weniger Anträge sind im vergangenen Jahr bei den bundesweit 100 Kfz-Schiedsstellen des Zentralverbands Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe (ZDK) eingegangen. Damit sank die Zahl der Anträge zum vierten Mal in Folge. Von den insgesamt 9805 Anträgen 2017 (10 537 in 2016) wurden 90,2 Prozent (8846) im Vorverfahren auf direktem Weg zwischen Schiedsstelle, Kunde und Kfz-Betrieb geregelt.

959 Anträge (9,8 Prozent) gelangten vor eine Schiedskommission. Davon endeten 404 Fälle (42,1 Prozent) mit einem Vergleich. In 147 Fällen (15,3 Prozent) entschied die Kommission für den Antragsteller, in 206 Fällen (21,5 Prozent) gegen ihn. Die restlichen 202 Verfahren (21,1 Prozent) waren bis zum Jahresende 2017 noch nicht abgeschlossen gewesen. Die mit Abstand meisten Anträge (8161 oder 83,2 Prozent) bezogen sich auf Reparatur und Wartung. Die Kunden bemängelten nicht nachvollziehbare oder vermeintlich zu hohe Rechnungen (3348), unsachgemäße Arbeit (3358) sowie nicht in Auftrag gegebene und trotzdem durchgeführte Arbeiten (2338).

Bei den insgesamt 1644 Anträgen an die Gebrauchtwagen-Schiedsstellen standen technische Fahrzeugmängel (1269) mit weitem Abstand ganz oben auf der Liste, gefolgt von Unfallschäden (116). Fast keine Bedeutung mit nur 22 Fällen hatten fehlerhaft angegebene Gesamtfahrleistungen.

Die zurückgehende Zahl wertet der ZDK als Ausdruck der wachsenden Zufriedenheit der Kunden mit dem Autohaus und der Werkstatt. ZDK-Hauptgeschäftsführer Axel Koblitz: „Wenn es aber mal hakt, können sich Verbraucher und Innungsbetriebe auf die kompetente Schlichtung der Schiedsstelle verlassen.“ Das gelte auch für die unbürokratische Regelung des Problems ohne Verhandlung im Vorverfahren. Kommt es zur Verhandlung, befassen sich je ein Vertreter des Kfz-Gewerbes und des ADAC sowie ein öffentlich bestellter und vereidigter Kfz-Sachverständiger der Deutschen Automobil Treuhand (DAT) mit dem Fall. Den Vorsitz der Schiedskommission hat ein zum Richteramt befähigter Jurist. (ampnet/Sm)

Bilder zum Artikel

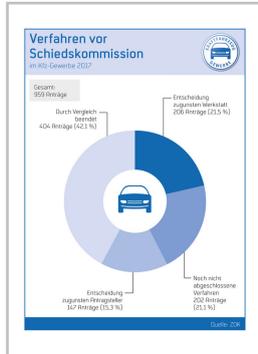


Foto: Auto-Medienportal.Net/ZDK